

## L'apprendimento nella biblioteca universitaria

Teaching in Academic Libraries

Firenze, 7 e 8 settembre 1998

---

### *Esperienze di servizi bibliografici*

**Come redigere una guida efficace: far tesoro dei propri errori = How to write a guide to databases use: treasure your mistakes! / Pierangela Mazzon [[\\*\]](#), Elisabetta Marinoni [[\\*\]](#), Roberta Sato [[\\*\\*\]](#)**

Dal 1996, l'Ateneo di Padova, che serve un bacino di utenza di 60.000 studenti e conta oltre 2.000 docenti ha reso accessibili in rete locale numerose basi dati, una ventina di esse è residenti sulla piattaforma ERL della SilverPlatter, queste sono quindi consultabili con le medesime modalità di accesso.

Questo sistema è stato ulteriormente integrato da SAR, un sistema accesso remoto, messo a punto dal nostro Ateneo per la consultazione delle banche dati non disponibili su ERL.

La potenziale disponibilità di tante fonti di informazione ha reso indispensabile la promozione e l'ottimizzazione del loro uso attraverso la redazione di una guida tesa a fornire a tutte le tipologie di utenti uno strumento efficace per orientare ed indirizzare la ricerca bibliografica, almeno per le numerose basi di dati presenti in ERL. La guida aveva essenzialmente l'obiettivo di:

- fornire le istruzioni di base per l'impostazione di una ricerca bibliografica;
- illustrare brevemente il software di interrogazione;
- descrivere i comandi principali;
- illustrare le peculiarità delle basi dati, per esempio la presenza di thesauri e la loro struttura;
- presentare degli esempi di ricerca utili come traccia per i ricercatori meno esperti.

Questa attività ha coinvolto un gruppo di bibliotecari di aree diverse che hanno lavorato, sia individualmente che in gruppo, e che si sono ritrovati in riunioni periodiche.

Il lavoro è stato molto impegnativo: non avevamo esempi con i quali misurarci, la guida per essere tempestiva è stata prodotta e riveduta in un tempo relativamente breve.

Ciò nonostante la guida è stata fatta con attenzione, non presenta quindi errori o imprecisioni pur prendendo in esame un numero rilevante di basi di dati, è munita di un glossario e delle istruzioni per l'installazione del programma.

Ad un esame successivo però, fatto anche sulla base dell'utilizzo reale da parte di ricercatori e studenti della nostra area (e quindi le valutazioni sono assolutamente personali), la guida è risultata essere di difficile lettura, di non semplice consultazione e, soprattutto, troppo voluminosa (circa 150 pagine).

L'esigenza poi di definire in maniera precisa i concetti che stanno alla base della ricerca bibliografica ha fatto sì che il testo risultasse nelle parti introduttive, molto astratto e più adatto forse ad un lettore bibliotecario piuttosto che ad un utente finale.

Vero è che il numero delle basi di dati che andavamo prendendo in esame era molto elevato e cresceva in continuazione e, mano a mano che si proseguiva nel lavoro, si entrava sempre più nel dettaglio per la tendenza a voler essere il più precisi e il più esaurienti possibile.

Proprio la ricerca dell'eshaustività e della completezza dei dati e la scelta di prevedere per ogni database le quattro modalità di consultazione (WEB, Windows, DOS e Macintosh, anche se in realtà le modalità DOS e Mac sono poco usate) hanno reso questo prodotto troppo complesso.

L'utente finale invece, ha bisogno di uno strumento maneggevole e funzionale alla sua ricerca, in realtà noi avremmo dovuto fornirgli una chiave per accedere all'informazione, gli abbiamo invece dato in mano un manuale sul funzionamento delle serrature.

Sulla scorta dell'esperienza passata, e dovendo ridisegnare il progetto di una guida, crediamo che sarebbe più utile produrre guide brevi, come delle quick-reference, organizzate per aree (scienze biomediche, scienze sociali etc.) e precedute da un'introduzione strutturata come FAQ (di facile lettura e di invitante impatto visivo).

Il problema della complessità della ricerca, e la scelta delle basi di dati più pertinenti, non possono essere risolti o delegati ad una guida che deve dare invece indicazioni pratiche sui comandi e illustrare la struttura delle banche dati, questo problema viene risolto dalla presenza costante di bibliotecari in grado di orientare le scelte e di risolvere i dubbi che via via si presentano all'utente durante lo svolgersi della ricerca stessa.

Il problema di fondo quindi, è che il lavoro del bibliotecario, soprattutto nelle biblioteche accademiche e di ricerca, è ancora oggi più orientato all'oggetto, che un tempo era rappresentato dal libro e oggi da banche dati e da siti Internet, piuttosto che all'utente, al soddisfacimento cioè del suo bisogno informativo che non è rappresentato dalla filosofia di strumenti ma che invece questi strumenti utilizza in modo funzionale alla sua ricerca.

Il ruolo del bibliotecario di reference nelle biblioteche universitarie è ancora marginale ma proprio la quantità di informazioni potenzialmente disponibili rendono indispensabile una figura che sappia guidare il ricercatore all'interno della complessità dell'informazione.

L'esigenza che il bibliotecario sia oggi reference librarian non deve essere sentita soltanto dai bibliotecari, che sono già consapevoli del fatto che il loro ruolo è cambiato in maniera radicale e sta diventando sempre più complesso (ai bibliotecari infatti viene richiesto un costante sforzo di aggiornamento nei campi più diversi, dall'informatica al controllo di gestione).

Il cambiamento del ruolo del bibliotecario deve essere una scelta precisa degli organi di governo che devono promuoverne la nuova professionalità prevedendo momenti formativi e di aggiornamento adeguati.

Per concludere quindi, sulla scorta dell'esperienza sino a qui condotta, pensiamo che una guida all'uso delle basi di dati debba essere orientata all'utente e quindi breve e di facile consultazione, elettronica o su carta, forse in un momento in cui alcune fasce di utenza sono ancora diffidenti nei confronti degli strumenti informatici, una guida su carta può essere uno strumento più rassicurante. Una guida efficace invece non deve essere: esaustiva (è impossibile poter rispondere a tutte le potenziali domande), troppo analitica (l'utente ci si può perdere) e finita: il problema di definire conclusa una guida è una trappola nella quale non bisogna farsi prendere, una guida necessariamente è work in progress.

---

\* [Pierangela Mazzon ed Elisabetta Marinoni](#) - Biblioteca Biologico-Medica Vallisneri - Università degli Studi di Padova

\*\* [Roberta Sato](#) - Biblioteca di Farmacologia - Università degli Studi di Padova

---